Red Nacional de Protección al Consumidor

RED NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Instrumento de gestión cuya finalidad es garantizar de forma efectiva la protección de los derechos de los consumidores, logrando de esta manera consolidar una cultura de consumo responsable en el país.

Red Nacional de Protección al Consumidor

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

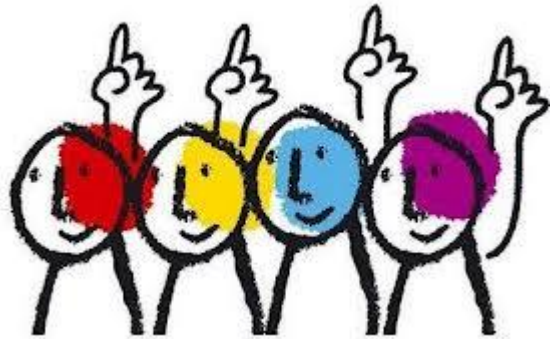
PILARES DE LA RNPC

Defensa

De los derechos e intereses comerciales de los consumidores colombianos frente a los abusos de los proveedores de bienes y servicios.

Equilibrio

Para neutralizar la posición privilegiada de poder que presentan muchas veces los sectores empresariales y de comercio frente a la ciudadanía.



Participación

De la ciudadanía en los procesos de vigilancia, incentivando la creación de Ligas del Consumidor y estimulando al ciudadano para que se integre como veedor ante los abusos.

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Objetivos

DIFUNDIR Y APOYAR el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país.

RECIBIR Y DAR TRASLADO a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten.

BRINDAR APOYO Y ASESORÍA a las Alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas por la Ley 1480 de 2011.

PROSPERIDAD PARA TODOS

CONFORMACIÓN DE LA RED
Artículo 75 . Ley 1480 de 2011

AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS DE ORDEN NACIONAL *con función de protección al consumidor*
CONSEJOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR *local o nacional*
Red Nacional de Protección al Consumidor
ALCALDÍAS
LIGAS Y ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

CONFORMACIÓN DE LA RED
Artículo 75 . Ley 1480 de 2011

AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS DE ORDEN NACIONAL *con función de protección al consumidor*

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

PROYECTOS DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

PROYECTOS DE LA RNPC

Casas del Consumidor

Rutas del Consumidor

Portal WEB

Aplicativo Móvil

Banco de Proyectos

Diagnóstico Estado Protección al Consumidor

PROYECTOS DE LA RNPC

Consolidación de una cultura del respeto por los derechos del consumidor

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Mayor cobertura en la protección de los derechos del Consumidor.

Esta compuesta por

CAPACITACIONES y SOCIALIZACIONES

- Las capacitaciones están dirigidas a:
  - Alcaldes
  - Personeros Municipales
  - Procuradurías
  - Consultorios Jurídicos
- Las socializaciones se realizan con los Colegios:
  - Estudiantes de los Grados 10° y 11° de los diferentes Colegios del Municipio

UNIDAD MÓVIL

PROSPERIDAD PARA TODOS

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

AÑO 2013

CAPACITACIONES:

SOCIALIZACIONES:

PROSPERIDAD PARA TODOS

RUTAS DEL CONSUMIDOR

AÑO 2014

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Red Nacional de Protección al Consumidor

PROSPERIDAD PARA TODOS

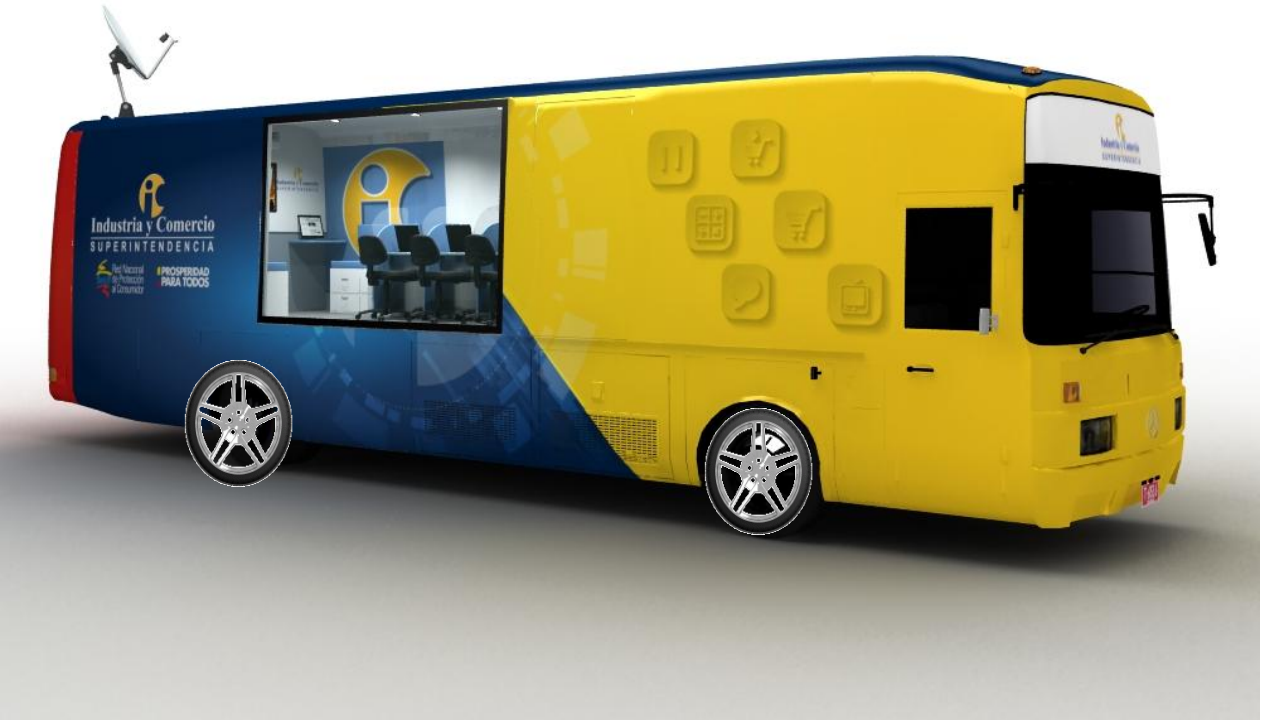
Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Vehículo que permite transportar personal, material y equipos para brindar una atención personalizada al consumidor



Mayor cobertura municipal en la protección de los derechos del Consumidor.

Atención por:

- ❑1 Delegatura de Propiedad Industrial
- ❑1 Delegatura de Metrología Legal
- ❑1 Delegatura de Protección al Consumidor
- ❑1 Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales
- ❑1 Delegatura de Grupo de Trabajo de Apoyo a la RNPC

DESBOGOTANIZACIÓN

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Vista Exterior

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Vista Interior

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Vista Interior

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Vista Actual

PROSPERIDAD PARA TODOS

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Vista Actual

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Vista Actual

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Vista Actual

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Vista Actual

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Vista Actual

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Unidad Móvil

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Carpas Externas

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

PROYECTOS DE LA RNPC

Casas del Consumidor

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Unidades de Servicio de la Red Nacional de Protección al Consumidor

- Centros de difusión y capacitación a productores /proveedores de bienes y servicios
- Atención eficiente y oportuna de reclamos de los consumidores

PROSPERIDAD PARA TODOS

Red Nacional de Protección al Consumidor

PROYECTOS DE LA RNPC

Casas del Consumidor

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Al servicio de:

- ❑ LA CIUDADANÍA
- ❑ LIGAS Y ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Con el apoyo de:

- ❑ RNPC
- ❑ SIC
- ❑ AUTORIDADES NACIONALES
- ❑ AUTORIDADES LOCALES (Dispone el inmueble)

ALCALDÍAS

DESBOGOTANIZACIÓN

PROSPERIDAD PARA TODOS

Casas del Consumidor

LAS PRIMERAS…

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

2014

5 CASAS NUEVAS

PROSPERIDAD PARA TODOS

Casas del Consumidor

Red Nacional
de Protección
al Consumidor

Casas del Consumidor

Red Nacional de Protección al Consumidor

PROYECTOS DE LA RNPC

Portal WEB

Este es un proyecto que se encuentra en construcción con el cual se espera ofrecer a los usuarios y a los miembros de la red la posibilidad de interactuar y contar con información actualizada.

- **Entre otras, contará con:**

❑ Un espacio para cada uno de los miembros de la RNPC

❑ Un espacio para los niños, niñas y adolescentes.

❑ Calendario de eventos

❑ Normativa

❑ Cursos Virtuales

Red Nacional De Protección Al Consumidor
Quiénes Somos
Menú Consumidor
Atención en Línea
Noticias y Actualidad
La SIC estará presente en Leticia (Amazonas)
Vivamus volutpat sed massa et interdum.
SIC impone multas a SUPERTIENDAS
Historial de noticias
Procedimientos y formatos para su reclamo
Autoridades para su reclamo
Radicando su reclamo ante la Red
Dónde y cómo va su caso
Portal Niños
Línea gratuita nacional: 018000-910165 Cobertura Nacional
Administrador: contactenos@rnpc.gov.co
Política de privacidad
Política editorial
Todos los derechos reservados 2008-2013

PROYECTOS DE LA RNPC

Portal WEB

PROYECTOS DE LA RNPC

Portal WEB

PROYECTOS DE LA RNPC

Portal WEB

PROSPERIDAD PARA TODOS

PROYECTOS DE LA RNPC

Portal WEB

PROYECTOS DE LA RNPC

Portal WEB

urna de cristal
PROSPERIDAD PARA TODOS
RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Política de privacidad
Política editorial
Créditos
Todos los derechos reservados - Red Nacional de Protección al Consumidor

Diagnóstico Estado de la Protección al Consumidor en Colombia

Identificar por regiones y sectores el estado de la protección al consumidor en Colombia.

APOYO A LOS MIEMBROS DE LA RED

- Fortalecimiento de las Ligas y Asociaciones de Consumidores
- Apoyo a las alcaldías (capacitación, equipos, material de difusión)

PROYECTOS DE LA RNPC

Aplicativo Móvil

❑ **Ofrecerá a los usuarios de dispositivos móviles – teléfonos y/o tabletas – toda la información relativa a la protección al consumidor.**

Los usuarios tendrán:

- ✓ El acceso a textos informativos sobre diferentes facetas de sus derechos como consumidores.
- ✓ La información sobre los procedimientos necesarios para adelantar una reclamación ante las diferentes entidades que hacen parte de la RNPC.
- ✓ La posibilidad de interponer denuncias o demandas ante la SIC por la posible violación de sus derechos como consumidores.

Red Nacional de Protección al Consumidor

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

PROSPERIDAD PARA TODOS

CONSUMIDOR

DESTINATARIO FINAL

Adquiera | **Disfrute** | **Utilice**

Satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica

PRODUCTOR

PRODUCTOR

QUIEN DE MANERA HABITUAL, DIRECTA O INDIRECTAMENTE

- DISEÑE
- PRODUZCA
- FABRIQUE
- ENSAMBLE
- IMPORTE

PRODUCTOS QUE ESTÉN O NO ESTÉN SUJETOS A REGLAMENTOS TÉCNICOS O MEDIDA SANITARIA O FITOSANITARIA.

PRODUCTO

PRODUCTO

- Bien
- Servicio

CALIDAD

Condición con la cual un producto cumple con las características inherentes y atribuidas por la información que se suministré sobre él.

IDONEIDAD

Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado

¿ Cuáles son sus obligaciones respecto a estas condiciones?

- Asegurar la idoneidad y seguridad de los productos
- Cumplir con la calidad ofrecida
- Las condiciones de los productos no pueden ser inferiores a los parámetros establecidos en reglamentos técnicos, medidas sanitarias o fitosanitarias.

Carácter de la Ley 1480 de 2011

Disposición de orden público

- Estipulaciones en contrario se tendrán por no escritas.
- Son válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales perfeccionados después de surgir la controversia

Interpretación de las normas

- Las normas de la ley de consumidor se deben interpretar de la forma más favorable al consumidor.
- En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

Aplicación de la Ley.

- (…) Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las **relaciones de consumo** y a la **responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor** en **todos** los sectores de la economía respecto de los cuales **no exista regulación especial,** evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley. (…)

Responsabilidad de los productores y proveedores

Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.

Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control.

Responsabilidad por daños por producto defectuoso.

Garantía

- Obligación solidaria y temporal
- A cargo de los productores o proveedores
- De responder por:
  - El buen estado y funcionamiento de los productos
  - La calidad, idoneidad y seguridad establecidas en las normas y las ofrecidas.

Término de la garantía

El dispuesto por la ley o la autoridad competente.

El anunciado por el productor y/o proveedor.

Si no se anuncia, será:

- Para productos nuevos : 1 año.
- Para productos perecederos: fecha de vencimiento.
- Para productos usados : 3 meses
- Para servicios de reparación: 3 meses
- Para bienes inmuebles: 10 años para la estabilidad de obra y 1 año para acabados.

Otras consideraciones relativas al término de las garantías

Los productos usados y la prestación de servicios de reparación pueden ofrecerse sin garantía, siempre y cuando el consumidor sea informado y lo acepte por escrito.

El término empieza a correr una vez entregado el producto al consumidor y se suspende por el tiempo que el bien se encuentre en garantía.

En caso de cambio del bien, este contará con una nueva garantía. En caso de cambio de partes, éstas tendrán garantía propia.

Responsabilidad en cuanto a la garantía

Responsabilidad solidaria	• Productor • Expendedor
El consumidor debe demostrar la existencia del daño	
El productor y/o expendedor debe demostrar la existencia de alguna de las causales de exoneración:	• Fuerza mayor, • Caso fortuito, • Hecho de un tercero, • Uso indebido del bien o • Que el consumidor no atendió las instrucciones.
El productor y/o expendedor debe demostrar el nexo causal entre el daño y la causal de exoneración.	

Obligaciones por garantía

Reparación totalmente gratuita, que incluye transporte y repuestos.

Si el bien no admite reparación, procede el cambio del bien por otro o la devolución del dinero.

De repetirse la falla y dependiendo de la naturaleza del bien y las características del defecto, el consumidor podrá solicitar: (i) nueva reparación, (ii) devolución total o parcial del precio pagado, (iii) cambio total o parcial del bien por otro de la misma especie, similares características que no podrán ser inferiores al producto que dio origen a la garantía.

Obligaciones por garantía

Prestación de servicios: a elección del consumidor se procederá a la prestación del servicio en las condiciones contratadas o la devolución del dinero.

Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos.

Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos, que podrá tener un valor adicional.

La entrega material del producto y los registros correspondientes.

Obligaciones por garantía

Disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, aún después de vencida la garantía, por el término que establezca la autoridad competente, y a falta de éste, el anunciado por el productor.

Prestación de servicios que suponen la entrega del bien: repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características o pagar su equivalente.

Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, pero no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

Garantías suplementarias

Podrán ser otorgadas cuando amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal

Pueden ser gratuitas u onerosas. En este caso, se debe obtener la aceptación expresa del consumidor que debe constar por escrito.

Es aplicable la responsabilidad solidaria respecto de quien participen en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía.

Deben constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

Daño por producto defectuoso

Producto defectuoso

Es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho. Se presume el defecto del bien en caso de incumplimiento de medidas sanitarias, o fitosanitarias o reglamentos técnicos.

Daño

Puede producirse muerte o lesiones corporales causadas por el producto defectuoso e igualmente generarse una afectación a otros productos.

Responsabilidad por daños por producto defectuoso - Deber de información

La cadena de producción, distribución y comercialización, tiene la obligación de informar a la autoridad correspondiente y tomar medidas correctivas frente a los productos no despachados y puestos en circulación, cuando detecte que al menos un producto tiene un defecto que produjo o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas.

Responsabilidad por daños por producto defectuoso

Responsabilidad solidaria entre el productor y expendedor

El afectado debe demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal.

Causales de exoneración:

- Fuerza mayor o caso fortuito,
- Culpa exclusiva del afectado,
- Hecho de un tercero,
- No haya puesto el producto en circulación,
- Cuando el defecto es consecuencia del cumplimiento de normas imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma,
- En el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto.

Información

- Todo contenido y **forma** de dar a conocer las características de productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- Debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, comprobable, comprensible, precisa, exacta e idónea.

Información que debe suministrarse al consumidor

- Su identidad,
- Manual de instrucciones,
- Cantidad, peso y volumen de acuerdo con el Sistema Internacional de Unidades,
- Fecha de vencimiento,
- Especificaciones del bien o servicio. Si la autoridad competente exige especificaciones técnicas particulares, deberán incluirse.

Por parte del productor:

- Garantías,
- Debe verificar la existencia de la información a cargo del productor, previamente a su comercialización,
- Precio, indicado visualmente en pesos colombianos, incluyendo todos los impuestos y costos adicionales.

Por parte del proveedor

Publicidad

Toda forma y contenido de comunicación, que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo

Las condiciones objetivas y específicas anunciadas obligan al anunciante en los términos expuestos en la publicidad.

Está prohibida la publicidad engañosa: La que no corresponda a la realidad, que sea insuficiente o que induzca o pueda inducir en error, engaño o confusión al consumidor

Contenido informativo de las promociones y ofertas

Información completa:

- Condiciones de tiempo, modo, lugar y todos los requisitos para acceder a la promoción u oferta.

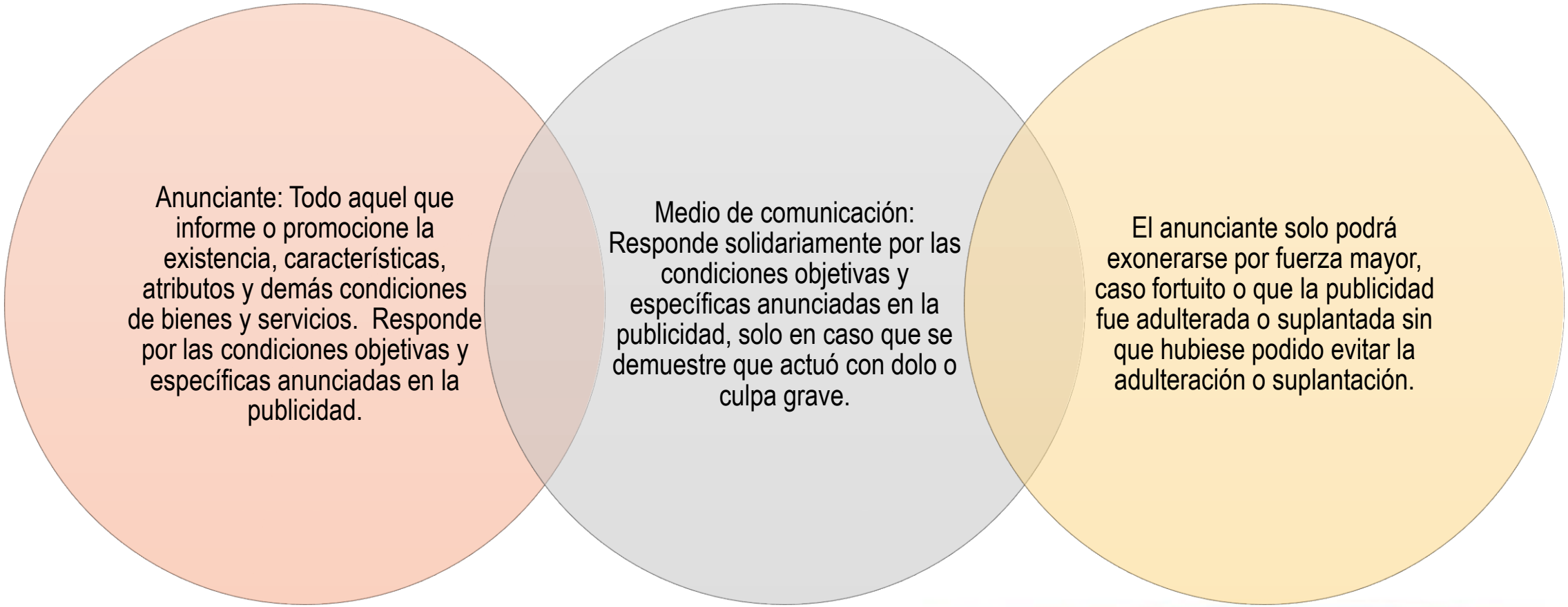
Fecha de iniciación:

- De no indicarse, se entenderá que rige desde el momento en que fue dada a conocer al público.

Fecha de finalización:

- Si se omite o se indica que es valida hasta agotar inventario, se extiende hasta que se de a conocer su revocatoria, por los mismos medios e intensidad.

Responsabilidad derivada de la publicidad


Anunciante: Todo aquel que informe o promocione la existencia, características, atributos y demás condiciones de bienes y servicios. Responde por las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad.
Medio de comunicación: Responde solidariamente por las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad, solo en caso que se demuestre que actuó con dolo o culpa grave.
El anunciante solo podrá exonerarse por fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que hubiese podido evitar la adulteración o suplantación.

Red Nacional de Protección al Consumidor

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Obligaciones en los contratos de adhesión

- Informar suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales.
- Deben redactarse en español.
- Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.
- Los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco.
- No puede incluir clausulas que permitan al productor o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse del cumplimiento de sus obligaciones.
- Están prohibidas las clausulas abusivas

PROSPERIDAD PARA TODOS

Ventas financiadas

Obligados:	Obligaciones:
• Personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a autoridad administrativa en particular y los productores o proveedores que otorguen financiación directamente.	• Información: Monto a financiar, interés remuneratorio y moratorio expresado en efectiva anual, sistema de liquidación, periodicidad de pagos, número de cuotas y su monto, cobros adicionales (seguros, garantías) y retracto. • Fijar las tasas de interés cumpliendo las reglas generales y dentro de los límites legales, • Liquidar los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas, • Pactar el numero de cuotas de común acuerdo con el consumidor.

Ventas con métodos no tradicionales o a distancia

Obligaciones de los productores o proveedores:

- Cerciorarse de que la entrega se realice en la dirección indicada por el consumidor que debe ser plena e inequívocamente identificado,
- Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original,
- Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien,
- Informar previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto, el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

Sanciones

Multa de hasta 2000 SMLMV

Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.

En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de la página web, portal en internet o del medio de comercio electrónico utilizado.

Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos.

Gracias